



4

# EVALUATIE VAN HET PROJECT

Het proces en de resultaten door  
een wetenschappelijke bril

An-Sofie Smetcoren, Sylvia Hoens  
& Liesbeth De Donder



LOKAAL WERK MAKEN VAN  
EEN SOLIDAIRE ECONOMIE

## Colofon

**Foto's** Layla Aerts

**Grafische vormgeving** kaban

**Druk** NV Drukkerij Verbeke

v.u. voor EVA vzw Linda Struelens

D/2017/ 14.176/03

Uitgave oktober 2017

### **EVA vzw**

Vooruitgangstraat 323

1030 Brussel

02 274 01 90

secretariaat@evavzw.net

*EVA vzw heeft aandacht voor de genderproblematiek. Wanneer mogelijk gebruikten we hij of zij bij het betreffende gender, maar soms kozen we, voor een vlotte lezing en zonder waardeoordeel, voor hij of hem, waar ook zij of haar bedoeld is.*

Deze publicatie is het resultaat van de partnerschap tussen EVA vzw, VUB Belgian Ageing Studies en het Kenniscentrum WWZ in het kader van het ESF-project 'innovatie via exploratie': innovatief wijkzorgmodel op maat van een kwetsbare buurt.

Deze publicatie en dit project waren er nooit geweest zonder de inzet van de cultuursensitieve zorgambassadeurs (Aïcha, Aïssata, Fatima, Fouzia, Mohamad, Ronke, Sohaila, Tanvir, Yvonne), de operationele partners (Aksent, Familiehulp Brussel, Thuiszorg Brabant, Solidariteit voor het Gezin Brussel) en de opleidingspartners (Groep Intro, Odisee - Kenniscentrum Hoger Instituut voor Gezinswetenschappen).

Het project kon rekenen op de steun van ESF-Vlaanderen, van het Agentschap Zorg en Gezondheid van de Vlaamse Gemeenschap en van de Vlaamse Gemeenschapscommissie, Directie Welzijn.



# EVALUATIE VAN HET PROJECT

**Het proces en de resultaten door  
een wetenschappelijke bril**

An-Sofie Smetcoren, Sylvia Hoens & Liesbeth De Donder



Bij de  
impactevaluatie  
is er voor gekozen  
om de cultuursensitieve  
zorgambassadeurs te laten  
spreken in de taal waarin zij  
zich het makkelijkst kunnen  
uitdrukken. Daarom zijn  
de citaten niet altijd in  
het Nederlands zijn  
weergegeven.

# Inhoudstafel



Inleiding .....	6
Het project in cijfers en weetjes .....	7
Ervaring van projectcoördinatoren .....	8
Reden deelname .....	8
Verwachtingen en resultaten .....	9
Mechanismes van het project .....	10
Ervaring van zorgprofessionals .....	10
Reden deelname .....	10
Verwachtingen en resultaten .....	11
Mechanismes van het project .....	12
Cultuursensitieve zorgambassadeurs .....	13
Reden deelname .....	14
Verwachtingen en resultaten .....	14
Mechanismen van het project .....	15
Opleidingscoördinatoren .....	17
Reden deelname .....	17
Verwachtingen en resultaten .....	18
Mechanismen van het project .....	19
Toekomst en aanbevelingen .....	20
Conclusie .....	22
Referentielijst .....	23

# Inleiding

In 2015 bundelden EVA vzw, het Kenniscentrum Wonen, Welzijn en Zorg en de Vrije Universiteit Brussel de krachten voor het indienen van het 'Innovatie door Exploratie'-project bij ESF getiteld 'Innovatief wijkzorgmodel op maat van een kwetsbare buurt'. De onderzoeksgroep van de Belgian Ageing Studies (Vrije Universiteit Brussel) kreeg de opdracht binnen het project om de impact-evaluatie uit te voeren. Volgende tekst vormt een beknopte samenvatting van de resultaten, voor een volledige weergave van de resultaten kan het volledige rapport opgevraagd worden.

Het project tracht antwoorden te bieden op **drie uitdagingen** die in Brussel spelen:

- # *Tegen 2020 zullen de Brusselse 65-plussers uit meer dan één op drie ouderen met een migratieachtergrond bestaan. Wegens demografische ontwikkelingen komt de informele zorg die zeer sterk aanwezig is bij deze groep onder druk te staan. Toch blijft het voor de thuiszorgdiensten moeilijk hen te bereiken. Slechts 5% van de Nederlandstalige gezinszorgprestaties in Brussel worden geleverd aan huishoudens met een migratieachtergrond (Kenniscentrum Welzijn Wonen Zorg, 2014).*
- # *31,6% van de Brusselse inwoners met niet-Europese nationaliteit is werkloos (Brussels Observatorium voor de Werkgelegenheid, 2017). Onder deze groep werklozen bevindt zich een belangrijk deel werkzoekenden die interesse hebben voor een zorgberoep maar*

*deze, ondanks de openstaande vacatures, niet kunnen invullen wegens een gebrek aan of niet-gevalideerde diploma's.*

- # *Formele zorgorganisaties zetten nog te weinig zelf de stap naar mensen met een migratieachtergrond (De Donder et al., 2014). De methodiek van outreachend werken waarbij proactief contacten gelegd worden met de doelgroep, op hun eigen terrein, daar waar hij zich bevindt, wordt nog te weinig benut.*

De drie bovenstaande uitdagingen en ontwikkelingen vragen naar innovatieve oplossingen in de thuiszorg, vragen waar het ESF-project op wenst in te spelen. Om te evalueren of het project werkt voor de gebruikers of niet, wilden we zowel het product als het proces beoordelen. **Onderzoeksvragen** die het project poogde te beantwoorden, waren dan ook:

- # *Wat waren de motieven van de deelnemers om te starten met het project?*
- # *Welke veranderingen en meerwaarde biedt het project volgens en voor de deelnemers? (productevaluatie)*
- # *Welke mechanismen en acties in het project hebben geleid tot een bepaalde verandering/meerwaarde? (procesevaluatie)*
- # *Welk toekomstperspectief heeft het project?*

Om de onderzoeksvragen te kunnen beantwoorden kozen we voor een **mixed method design** waarin we vanaf januari 2017 drie soorten dataverzameling combineerden: 1) kwantitatieve projectmonitoring, 2) kwalitatieve, individuele interviews met de cultuursensitieve zorgambassadeurs halverwege het project en 3) focusgroepen met de verschillende stakeholders op het einde van

het project. De deelnemers die hierbij aan het woord kwamen waren de projectcoördinatoren, opleidingsverantwoordelijken, zorgprofessionals en natuurlijk de cultuursensitieve zorgambassadeurs. Om een volledige weergave te hebben van de methodologie kan u het uitgebreide rapport raadplegen.

## Het project in cijfers en weetjes

### Tijdslijn

Start rekruteringscampagne	November 2016
Rekruteringscampagne	Via 65 sleutelorganisaties
Moment eerste en laatste aanmelding	Half november 2016 – eerste week januari 2017
Start cursus	12 januari 2017
Einde cursus	26 oktober 2017

### Deelnemende organisaties

Aantal die deelnamen in het project	4 operationele partners 2 opleidingsorganisaties 3 projectpartners
-------------------------------------	--

### Zorgprofessionals

Aantal thuiszorgwerknemers ingestapt in de opleiding	11
Aantal drop-outs	1 (ander werk en vervangen door nieuwe collega op de 2e opleidingsdag)
Aantal vormingsdagen	5 dagen
Gemiddeld aanwezigheidspercentage	81%

## Werkzoekenden: Cultuursensitieve zorgambassadeurs

Hoeveel mensen komen op rekruteringsgesprek?	>50
Aantal externe deelnemers/ werkzoekenden effectief ingestapt in het project	10 Waarvan 8 werkzoekenden en 2 met ziekte-uitkering
Aantal drop-outs	1 (Vrijwilliger stopt, hij moest noodzakelijkerwijs op zoek naar inkomen, want heeft geen vervangingsinkomen)  2 beperkter engagement op het einde (1: wegens ziekte en repatriëring echtgenoot in augustus; 1: wegens werk sinds september)
Aantal vormingsuren/vormingsdagen	180 uur
Gemiddeld aanwezigheidspercentage	89%

## Ervaring van projectcoördinatoren

De projectcoördinatoren die deelnamen aan de focusgroep waren de organisaties uit de stuurgroep en de stafmedewerkers van de deelnemende thuiszorgdiensten.

### Reden deelname

De thuiszorgdiensten erkennen dat **bepaalde bevolkingsgroepen niet bereikt werden** door hun diensten, terwijl zij wel nood hebben aan toegankelijke thuiszorg. Dit was voor de meeste van hen dan ook een belangrijke

motivatie om deel te nemen aan het project. De projectcoördinatoren vonden het interessant om op zoek te gaan naar **antwoorden op de uitdagingen die de diverse Brusselse samenleving met zich meebrengt**. Een projectcoördinator gaf aan “*hier nog niet voldoende knowhow over te hebben*”. Ook werd aangehaald dat verzorgenden en huishoudhulpen een **hoge draaglast** hebben en ondersteuning nodig hebben om om te gaan met cliënten met een migratieachtergrond. Een thuiszorgdienst die reeds een jaar aan het verkennen was rond cultuursensitiviteit vond het interessant om deel te nemen aan het project

om hun werking te versterken. De aandacht voor **elders verworven competenties** en het zoeken naar mogelijkheden om deze ervaring te valoriseren gaf bij een projectcoördinator de doorslag om het project te ondersteunen.

## Verwachtingen en resultaten

### Veranderingen in de praktijk

De projectcoördinatoren hadden het gevoel dat zeker ook in de opleiding voor de zorgprofessionals “**werkbare ideeën** ontstonden waar zij verder mee aan de slag konden”. Deze ideeën konden zo geïntegreerd worden in de thuiszorgdiensten. De voornaamste verwachting van de thuiszorgdiensten was de cultuursensitieve zorgambassadeurs **extra cliënten zouden toeleiden** door een brug te bouwen naar de doelgroep toe (dit lag ook in de lijn met hun motivatie voor deelname). De cultuursensitieve zorgambassadeur zou dan een team van de thuiszorgdienst begeleiden om cultuursensitief tewerk te gaan om beter aansluiting te vinden bij de cliënt met een migratieachtergrond. Op dit moment hebben echter nog geen extra cliënten toegang gekregen dankzij een cultuursensitieve zorgambassadeur. De projectcoördinatoren argumenteerden dat het nog te vroeg is om hier reeds uitspraken over te doen.

### Attitudes

Het project heeft volgens de projectcoördinatoren bewezen dat er “*potentieel is*” om diversiteit binnen de thuiszorgdiensten te bewerkstelligen. Zowel bij de werkzoekenden als de doelgroep.

De cultuursensitieve zorgambassadeur bracht een **ander perspectief** met zich mee om met een andere blik naar de organisatie te kijken. Daarnaast houden thuiszorgdiensten **nu extra rekening met cultuursensitiviteit** en heeft men na de opleiding ook de intentie en plannen om dit verder te zetten binnen hun organisatie: “*Ook in de eigen reflectie over hoe we dat een plaats kunnen geven. Dan vind ik dat eigenlijk wel al een heel belangrijk resultaat*”. Een aantal projectcoördinatoren gaf aan dat er nu een duidelijker kader was om te werken rond cultuursensitiviteit en er hierdoor ook meer “**alertheid is voor cultuurgevoelige elementen**”.

### Meerwaarde voor stakeholders

De projectcoördinatoren gaven aan dat er bij de beleidsmakers **nood was aan innovatieve antwoorden** op de uitdagingen van de toegankelijkheid van thuiszorgdiensten. De deelname van verschillende thuiszorgdiensten aan dit project was dan ook van groot belang.

Men zag ook een meerwaarde in de opleiding voor de cultuursensitieve zorgambassadeurs. Zij waren hier intensief mee bezig en konden heel wat **kennis opdoen** door mee te lopen met de thuiszorgorganisaties. Ze vergaarden kennis over de sociale kaart en ontwikkelden **zelfvertrouwen** om ouderen hierover aan te spreken. Ook leerden ze extra vaardigheden door leerwerkopdrachten uit te voeren, een voorbeeld hiervan was het voeren van een intakegesprek. In een thuiszorgdienst zullen de cultuursensitieve zorgambassadeurs in de toekomst ingezet worden binnen de buurtgerichte zorg: “*In de lokale dienstencentra willen we hen als ambassadeurs van onze organisatie inschakelen om zo dicht mogelijk bij de mensen in een buurt te staan*”.

## Mechanismes van het project

De projectcoördinatoren ervaarden het als een pluspunt dat meerdere partners betrokken waren. De **participatie van verschillende thuiszorgdiensten** zorgde ervoor dat het project meer gedragen werd. De debatten die er in de eerste fase tussen de projectcoördinatoren waren, werden heel nuttig bevonden en mochten misschien ook meer voorgekomen zijn tijdens fase 2. De opleidingen werden kwalitatief bevonden en doorheen de opleiding werden de cursisten goed begeleid volgens de projectcoördinatoren.

*“Niet dat die mensen zomaar in het wilde weg de straat opgestuurd worden en doe maar. Nee dus, er is toch wel die opleiding, dat die mensen stapsgewijs in die richting gevormd worden”.*

Wanneer de cultuursensitieve zorgambassadeur **binnen de thuiszorgdienst werkten**, kon dit de sterkste meerwaarde opleveren om het hele team te versterken en in beweging te brengen. Volgens de projectcoördinatoren konden de cultuursensitieve zorgambassadeurs hen wijzen op tekortkomingen in het aanbod van de thuiszorgdiensten gedurende de opleiding. Dit was echter niet evident bij elke organisatie.

Volgens de projectcoördinatoren konden de cultuursensitieve zorgambassadeurs **in kaart brengen welke drempels er bij de ouderen met een migratieachtergrond speelden**. Dit kon gaan over: “schrik dat bij hun leeft, of bepaalde zaken dat wij niet hebben en dat we zouden moeten aanbieden om ze meer over de streep te trekken”. Dan speelde de vraag ook wel bij de projectcoördinatoren “In welke mate kan je ook uw eigen aanbod aanpassen?”. Daarom was het gedurende het project belangrijk dat niet alleen de cultuursensitieve zorgambassadeurs, maar ook de thuiszorgdiensten cultuursensitieve basishoudingen ontwikkelden.

## Ervaring van zorgprofessionals

De focusgroep met zorgprofessionals bestond uit 6 medewerkers van de deelnemende thuiszorgdiensten (Aksent, Familiehulp, Solidariteit voor het Gezin en Thuiszorg Brabant).

### Reden deelname

Wanneer de zorgprofessionals de eerste keer over het project hoorden vonden ze het interessant, vernieuwend en complex, maar ook **nodig**. Verschillende respondenten van diverse organisaties gaven ook aan hoe nodig het was

om een project en visie te ontwikkelen rond cultuursensitieve zorg. Daarbij vond iemand het **onbegrijpelijk, dat thuiszorgorganisaties die in Brussel werkten daar nog niet mee bezig waren**.

*“Bij mij was het gevoel dubbel, enerzijds ja tof. Inderdaad je gaat ook zelf weer dingen bijleren en het leek mij ook een leuk project. Anderzijds was ik enorm verbaasd dat men daar eigenlijk nog niet mee bezig was. Ik moet zeggen dat de Brusselse context voor mij nieuw was, dus ik ging er vanuit dat ze hier in Brussel daar al jaren mee bezig waren. Maar niet dus...”.*

De respondenten vonden het ook een **unieke kans om samen te werken met andere Brusselse thuiszorgorganisaties**, iets wat ze nog niet (vaak) gedaan hadden. Het project leek een uitstekende mogelijkheid om de sector en de partnerorganisaties beter te leren kennen en te netwerken. Bij de organisaties was er weinig intern geweten rond het thema, en men wou vooral een visie ontwikkelen, vanuit een vernieuwende invalshoek. Dat het project daarnaast ook helder gestructureerd was met een concrete doelstelling was een extra reden om deel te nemen.

## Verwachtingen en resultaten

### Kennis

De zorgprofessionals verwachtten in het begin van het project om “iets bij te leren” en dat ze “concrete dingen zouden krijgen om aan de slag te gaan”. Die verwachtingen werden volledig ingelost. De respondenten gaven aan veel nieuwe dingen geleerd te hebben. Daarbij ging het niet echt over nieuwe theorieën, maar kregen de respondenten vooral **nieuwe inzichten en veel concrete handvaten**. Zo gaf een van de deelnemers het voorbeeld dat hij tegelijkertijd ook het traject van VIVO volgde, over hoe organisaties cultuursensitiever maken. Dat bleef echter heel vaak steken op een abstract niveau. Tijdens de cursus van Odisee werd het heel concreet en tastbaar.

### Attitudes

Door die voorbeelden stonden deelnemers veel meer stil bij hun eigen ‘bril’, en “**geleerd dat er ook andere brillen bestaan**”. Ze gingen ook door een andere bril naar hun eigen organisatie kijken: Hoe ze zich presenteert (in de oefening rond analyse van flyers), hoe het anders kan. “*Je denkt aan veel, kleine veranderingen*”. Respondenten geven aan dat ze vooral breder hebben leren kijken en sommigen gingen hierdoor ook hun gedrag in de dagelijkse werking van de organisatie aanpakken ...

*“En ga je met een andere bril naar je organisatie kijken en dan zie je dat dat toch wel een heel witte organisatie is, hoe zij zich presenteert. Dat is misschien niet, allé, ik ben ervan overtuigd, misschien niet zo bedoeld is maar als je gaat kijken naar folders, naar info en dan ja, zie je toch dat dat overwegend blank is. Dat is zo iets waarvan je zegt van: ervoor stond je daar niet bij stil, denk je er niet zo over na, en dan begin je daar over te denken. Och er werken eigenlijk in de Brusselse regio zoveel mensen bij ons die andere roots hebben en waarom vertaalt zich dat dan niet in bijvoorbeeld zo iets als een folder of een infobrochure”.*

### Meerwaarde voor de cultuursensitieve zorgambassadeur

Tijdens de focusgroep werd ook gevraagd naar de veranderingen die zij zagen bij de cultuursensitieve zorgambassadeurs. Dat ging over persoonlijke groei, verbetering van het Nederlands, het “*verder ontwikkelen van hun competenties en talenten*”.

*“Zij zit echt in de rol van die cultuursensitieve zorg ambassadrice dus. Zij is denk ik voor gans het leven zorgambassadrice... Ik denk dat zij ook verder in haar werktraject, ze zal altijd zo blijven, dus bewust van haar bijkomende rol als zorg ambassadrice en ze is super*

*blij en gelukkig dat ze aan dit project mag doen. Het is eigenlijk voor haar echt een opportuniteit gezien haar familiale persoonlijke situatie kan zij geen opleidingen, beroepsopleiding of zo verder volgen. En ze doet dit nu, ze heeft zich ondertussen ingeschreven voor de intro-opleiding verzorgende. Dat bevestigt eigenlijk haar keuze voor de zorgsector en haar hart voor bejaarden”.*

### Meerwaarde voor de thuiszorgorganisatie

Sommige respondenten vertelden dat cultuursensitieve zorgambassadeurs zeer **loyaal** waren aan de thuiszorgorganisaties en de organisatie **promootten** naar buiten toe. Een partnerorganisatie vermeldt dat hun zorgambassadeur ook al een sleutelfiguur heeft aangebracht die ook promotie maakt voor de thuiszorgdienst.

*“Daarbij was ze (i.e. cultuursensitieve zorgambassadeur) ook super trots dat zij aan dit project mag doen, dat zij zo onze organisatie vertegenwoordigt. Ik voel bij haar een enorme loyaliteit. Vooral de laatste tijd, zonder dat wij dat bij haar proberen te ontwikkelen, het komt van zichzelf. Ook ergens ook verantwoordelijkheid, ik vertegenwoordig ons organisatie. Ze stopt niet met publiciteit te maken voor ons. Soms zeggen mijn collega’s zelfs stop maar zoveel reclame te maken eigenlijk voor de organisatie (gelach). Dat vind ik super tof”.*

Doordat er binnen één organisatie ook verschillende mensen aan het project deelnamen, “door die groep mee te nemen in het verhaal, zowel coördinator als verzorgende, hebben we een goede basis om op verder te werken, om echt in Brussel in 2018 te gaan uitrollen”.

## Mechanismes van het project

De goede lesgeefster bleek voor alle respondenten cruciaal. Zij was “heel enthousiasmerend, iemand die dat uitademt, niet iemand die daar gewoon doceert, taboe doorberekend”. Een belangrijk mechanisme was dat de lessen doorspekt waren met **vele praktijkvoorbeelden van de lesgeefster**. Zij heeft zelf een Turkse migratieachtergrond en gaf veel voorbeelden over ouderen met een Turkse migratieachtergrond. Zelfs voor deelnemers die zelf een migratieachtergrond hebben, was cultuursensitiviteit geen evidentie en waren de verhalen eye-openers.

*“Ik kan zeggen dat ik zelf de diversiteit ben, dus met mijn eigen traject en zo dus kan mij niet veel verassen. Dacht ik. En toch dus was eerste lesmoment een echte verassing voor mij. In de zin van dat de lesgeefster ons heel concrete voorbeelden, en tips gaf hoe beter omgaan met de klanten van Turkse en Marokkaanse origine. En dat aspect, voor mij was dat super vanaf het eerste moment, super interessant”.*

Daarnaast waren de lessen duidelijk **georiënteerd op Brussel**, wat men een meerwaarde vond. Doorheen de opleiding werden de zorgprofessionals gedwongen om stil te staan bij dingen die evident lijken, maar het eigenlijk niet zijn. Dit kon tijdens een **rollenspel**, maar doorheen de focusgroep werd er ook regelmatig verwezen naar de **opdracht om kritisch te kijken naar het eigen publicatiemateriaal** van de organisatie. Zelfs een organisatie die van zichzelf dacht al cultuursensitief te werken, moest toegeven dat er nog werk aan de winkel was.

“Het hoogtepunt voor mij dat was in april. Wij kregen toen die opdracht om naar ons publiciteitsmateriaal kritisch te kijken. Wij wisten wel van onze organisatie dat wij inderdaad toch wel een aantal allochtone ouderen bereikten maar wij vonden dat nog niet voldoende en voor ons kon het nog altijd beter”.

Een belangrijk punt in het project was om de cultuursensitieve zorgambassadeurs te (proberen) **integreren in de reguliere werking** van de thuiszorgorganisaties. Dit was niet bij elke organisatie even evident of even ‘diep’, maar wanneer men het probeerde leverde dit wel zeer positieve resultaten op.

Vooraf één organisatie was daar heel sterk in. De **cultuursensitieve zorgambassadeur nam structureel deel aan de teammeetings** waar zij mee informatie uitwisselde, haar verhaal vertelde en de evolutie en opdrachten van de opleiding toelichtte. Daarnaast werd het project ook open getrokken naar andere teams zodat het leefde binnen de hele organisatie. Bij de andere organisaties was dit niet het geval.

De sterkte lag hem ook net in de **uitwisseling tussen de cultuursensitieve zorgambassadeurs en de zorgprofessionals**. Het zoeken van verbindingen, het vastpakken en dat in groep

kunnen doen was voor hen heel belangrijk. Ze werkten niet alleen in hun organisatie rond dit thema en leerden van elkaar.

“Wat vind ik nog belangrijk: ons twee DSP medewerkers (i.e. cultuursensitieve zorgambassadeurs) die mee in het project zitten bijvoorbeeld. Die hebben een les gevolgd en die komen bij u. Je praat over bepaalde dingen, soms kan dat ook in het kader van de opdracht zijn, en dat ze dan zo al een bepaalde mening hebben, zo ja ietsje proberen te verbreden. Op dat moment is dat voor mij tegelijkertijd ook een leermoment. Het is echt een win-win situatie door ook de bezoeken die zij gebracht hebben in het kader van hun opleiding. Ze hebben ook kennis gemaakt met verschillende organisaties waar dat zij ter voren het bestaan niet van kenden en via hen heb ik dat ook geleerd”.

Daarbij was het zeker ook belangrijk om de samenwerking/**uitwisseling te hebben tussen verschillende niveaus**. Dit werd zeker ook benadrukt door een beleidsmedewerker: “*deelnemers vanuit ouderenzorg die onmiddellijk in een praktijk staan, dus die onmiddellijk het concrete in handen hadden terwijl ik vanuit mijn functie dat niet had of heb. Dat was het voor mij echt een meerwaarde om dat ter harte te nemen en te luisteren naar hun kleine succesverhalen*”.

## Cultuursensitieve Zorgambassadeurs

De cultuursensitieve ambassadeurs kregen de mogelijkheid zich uit te drukken in de taal die voor hen comfortabel voelde – dit om de juiste draagwijdte van hun inbreng te verkrijgen. Wat betreft hun rol als cultuursensitieve zorgambassadeur werd in het begin niet meteen begrepen wat dit juist zou zeggen ‘on était

un petit peu perdu au début’. Ze volgden elke week de opleiding bij Groep Intro, voerden hun ‘huistaken’ uit binnen hun thuiszorgorganisatie en namen deel aan de ‘pool’-vergaderingen. “*In the first two months, I didn’t understand why, maybe the problem was the taal, but then after two months I feel good*”. Men gaf aan dat na 2 maanden het doel

van het project en hun rol als cultuursensitieve zorgambassadeur duidelijker werd.

“ ... Les organisations ont bien vu que les personnes issu de l’immigration ne s’intègrent pas dans leur service et dans ordres d’idée alors ils ont créé ce projet pour que nous puissions avoir le contact avec ces personnes par ce que nous sommes tous de personnes de cultures différentes ici, ça nous permet d’avoir une facilité de contacter les gens qui sont de notre origine pour pouvoir comprendre, leur apporter l’information et leur expliquer comment ça se passe dans les organisations. Donc c’était ça le but”.

## Reden deelname

Tijdens het tussentijds- en eindevaluatiemoment werd gepeild naar de motivaties en redenen van de 10 cultuursensitieve zorgambassadeurs waarom zij initieel in het project geïnteresseerd waren. Verschillende belangrijke redenen werden aangehaald om te starten met het project. Zo gaf het merendeel onder de ambassadeurs aan dat een **eerdere ervaring** met het geven en krijgen van zorg een stimulans was, vaak in combinatie met een **interesse in zorg voor ouderen**: “alors euh j’aime rester avec les personnes âgées, j’aime leurs conseils, ils ont plus d’expérience”. Daarnaast bleek bij een heel aantal **de (culturele) overtuiging om anderen te helpen** een reden om mee te stappen in het project. Dat men een rol kon spelen bij **het ondersteunen van ouderen om zo lang mogelijk thuis wonen** was motiverend.

“C’est pourquoi ils ont développé les dagcentrums et le thuishulp. Les gens vont à la maison, les gens aident à cuisiner, aide à faire les courses, aide à faire à manger,

*faire la lessive mais on laisse la personne dans son enivrement. C’est ça qui m’a le plus attiré. Parce que moi je viens d’une culture Africaine. Chez nous en ne met pas les personnes âgé dans une maison enferme”.*

Anderzijds stelden de cultuursensitieve zorgambassadeurs vast dat heel wat ouderen uit hun omgeving de weg naar gepaste zorg niet vinden. Voor hen was deelnemen aan het project een manier om nadien **informatie te kunnen delen** met andere personen met migratieachtergrond.

“... ici les personnes d’autres cultures ne demandent pas de service parce que, d’après mon expérience, ils pensent ça n’existe pas. Mais quand on est dans le milieu et qu’on leur en parle, franchement il y a beaucoup de gens qui étaient déjà demandeur de ces services-là. Ils sont venus jusqu’à chez moi à la maison pour demander les coordonnées et tout ça”.

Tot slot was één van de motivaties om mee in te stappen in het project ook om de **kansen op een job** (binnen de zorgsector) te verhogen. “I choose it because I want work so if I have that opleiding I have my work, that is first”.

## Verwachtingen en resultaten

Naast het peilen naar de drijfveren om in het project in te stappen, werd hen ook gevraagd of ze specifieke verwachtingen hadden. Velen zagen de opleiding als **een opstap naar werk of om hun kansen op een job te verhogen**. Daarnaast verwachtte men ook om meer sociaal contact te

hebben met anderen, om **Nederlands te leren** en om **kennis te verschaffen over de zorgorganisatie** in Brussel. Door de zorgambassadeurs werd aangegeven dat een aantal verwachtingen reeds werden ingevuld. Zo had men dankzij de opleidingsmomenten en de praktijkbezoeken een ruim overzicht gekregen over het aanbod van zorg- en dienstverlening voor ouderen in Brussel.

*“En faite dans les six mois j’ai appris beaucoup de choses. J’ai connu la société. J’ai connu comment les activités, si tout... on a visité beaucoup de choses: les maison médicales, le ‘dienstencentrum’, qui accueillent les personnes, et tout ça. J’ai appris beaucoup de choses: comment on travaille avec les personnes âgées. J’ai appris beaucoup de choses oui”.*

*“Déjà on a un plus: un diplôme de plus, on a des connaissances de plus. Et si on arrive vraiment à pratiquer ce qu’on a appris, par exemple être les médiateurs, ça va nous faire plaisir. C’est les attentes”.*

Op het einde van het werkleertraject gaf men aan ook **mensen te kunnen helpen uit hun netwerk**, een aantal spraken ook zelf ouderen aan op de straat. Belangrijk was ook dat dit niet altijd personen hoefden te zijn met een migratieachtergrond. *“Donc franchement je suis très contente, les personnes âgées chez qui je vais aussi très content, quand je parle des services qui existent que eux ils ne connaissent pas, pourtant c’est des Belges pas d’autre culture.”*

Het schetsen van **juiste verwachtingen bij alle partners** was noodzakelijk. Zo werd één van de ambassadeurs uitsluitend aangesteld als poetsvrouw binnen de thuishulporganisatie in plaats van een echt werkleertraject te doorlopen met een verzorgende. Dergelijke misverstanden

zorgden voor verwarring en kleine frustraties wat betreft het concrete doel van het project.

*“Enfaite EVA a signé un contrat avec les organisations pour que nous on puisse suivre la formation de zorg ambassadeur, au début le contrat était que nous on travaille là-bas en tant que stage pour pouvoir appliquer et quand on a des devoirs ils vont nous aider mais finalement les organisations ceux qui sont partis là-bas eux ils travaillent en tant que ménage, ils vont là-bas pour poetsvrouw en poetsman”.*

## Mechanismes van het project

Verschillende onderdelen van het opleidingstraject hebben volgens de cultuursensitieve zorgambassadeurs bijgedragen tot het verwezenlijken van de verwachtingen. Zo werden de **bezoeken aan verschillende organisaties en de gesprekken met stakeholders** (ouderen, zorgverleners) als zeer waardevol beschouwd om inzicht en een beter begrip te krijgen van het aanwezige zorg- en dienstenaanbod in Brussel. Ook de verschillende **opdrachten** (vb. interview afnemen) die ze moesten uitvoeren hielp om de noden en behoeften van ouderen beter te begrijpen. *“Because I start to understand, I go to the interview and look up about woonzorg centrum and some organisation and talk with them about the culture, listening to them, my colleagues help me also”.* Dankzij het opleidingstraject kwam men dus ook zelf tot de ontdekking waarom het project van cultuursensitieve zorgambassadeur zo noodzakelijk was.

*“Informations aussi, c’est vrai que on a appris beaucoup de choses, beaucoup de choses que moi personnellement je ne savais pas que ça existait, que j’ai appris via la formation, il y a beaucoup de choses que moi j’ai transmis de mon entourage et que ils étaient très content que eux ne savait pas, et j’étais tellement content par ce que j’ai su quelque chose de bien alors je le transmettait à chaque fois que il y avait quelqu’un qui était dans le besoin, je dis-moi là ce que j’ai appris aujourd’hui et je trouve que on a appris quand même pas mal de choses, malgré que on va recevoir que une attestation mais ça ne veut pas dire que c’est négatif, quand on est sur terre on apprend.”*

Naast de wekelijkse lessen, bleek de ‘pool’ een onmisbare schakel om het doel van het project ten gronde te begrijpen *“on a fait ses ‘pools’ pour que après ça va vous suivre, euh le cours que on puisse comprendre, l’orientation, la direction et le but de la formation”*. Tijdens deze bijeenkomsten werden de huistaken en werkervaringen grondig besproken, kon men extra uitleg krijgen, was er tijd voor meer uitwisseling en werd er ook echt een groep gevormd. Het feit dat men altijd terecht kon bij de projectleider (Luc), de open houding die hij uitstraalde, maakte dat men zich thuis voelde in de groep. De meerwaarde van de opleiding was meer dan louter kennis opdoen over het zorgaanbod in Brussel, *“after the opleiding you are not going to have a certificate cause you will have more mensen, you will have a real experience with the culture from the people, you will have really good friends ... or maybe not (gelach)”*.

De **diversiteit** binnen de groep werd als meerwaarde beschouwd in het leertraject. Ieder bracht een andere insteek tijdens de lessen, hierdoor werd men meer attent voor andere culturele gewoontes. De mix van culturen bleek noodzakelijk om tot ‘cultuursensitiviteit’ te komen.

*“C’est très important, par ce que chacun il rapporte un plus de l’autre donc c’est un beau mélange, il y a tous les pays, chacun sa tradition, chacun sa culture, chacun sa philosophie, moi personnellement j’aime bien la mixité”.*

Volgens de deelnemers kon niet iedereen een cultuursensitieve ambassadeur worden. Er werden een aantal **persoonlijke eigenschappen** opgesomd die volgens de deelnemers deel uitmaken van het geschikte profiel; vertrouwen, respect hebben, open houding (flexibel), kunnen luisteren naar elkaar, etc. *“flexibel also can be if you say something and not agree with you but I respect your opinion”*. En je moet ‘zorg dragen voor anderen’ ook in je hart dragen, het moet vanuit een intrinsieke motivatie komen.

Daarnaast was men van oordeel dat het spreken van vele talen en het hebben van veel ervaring een voorwaarde was, maar dit werd zeker niet door alle ambassadeurs als noodzakelijk beschouwd. Cultuursensitieve ambassadeur zijn, mag ook niet het idee geven dat deze persoon op de hoogte is van de gewoontes binnen alle verschillende culturen en dan vanuit ‘stereotype’ oplossingen vertrekt. Ieder persoon, of dit nu van dezelfde cultuur is of niet, heeft eigen noden, verwachtingen en wensen inzake zorg, en hun opdracht is om het aanbod dat er is kenbaar te maken en mensen met organisaties de linken. *“but in my culture like with my family, give you a symbol, when we have a problem we cannot chose one solution for all, each one has a different (...) yeah so we are here to help people to find and build the link voor other organisation, but it’s really difficult”*. Eveneens werd de kanttekening gemaakt dat een cultuursensitieve zorgambassadeur ook niet alle ouderen met een migratieachtergrond zal kunnen overtuigen om een beroep te doen op het bestaande zorgaanbod. Zo merkten de deelnemers tijdens de opleiding dat er los van

culturele drempels ook andere factoren zijn die een belemmering vormen bij de toegang tot zorg.

*“Donc je considère le problème de culture, le problème de langue, le problème de l’information c’était les conséquences que nous avons trouvé dans la question de savoir trouver pourquoi les immigrés n’intègre pas les organisations surplace, mais au-dessus de ça on a trouvé aussi que ils ont un problème financier, et ce problème là nous on ne pouvait pas le résoudre, ils savent que le service doit être payé et eux ils attendent à ce que on leur apporte de l’argent”.*

**Een goede omkadering binnen de thuiszorgorganisatie** is belangrijk. Bij één van de deelnemers is dit traject heel erg goed verlopen dankzij de steun die ze kreeg van de directie alsook van de collegae. Ze mocht deelnemen aan de verschillende overlegmomenten, er werd naar haar geluisterd, ze gaf toelichting over de leerstof gezien tijdens de lessen, etc. Dit maakt

voor haar ook echt dat ze zich gesterkt voelde in haar rol als cultuursensitieve zorgambassadeur.

*“J’avais à chaque, deux fois par semaine la réunion avec elle pour, il prépare, comment les travail, comment le secteur, comment la formation, qu’est-ce que ça demande, alors j’avais altijd de xxx alors xx c’est quoi le travail, les difficultés avec le client, comment je dois me comporter, alors euh j’étais bien suivi enfaite”.*

Het werd door de deelnemers ook als zeer waardevol ervaren dat men de link net had met de praktijk naast de theorielessen. Het zich op terrein begeven, spreken met mensen, etc. zorgt dat men een beter overzicht kreeg van de huidige situatie en problematieken. Dat is essentieel om je rol als cultuursensitieve zorgambassadeur te vervullen.

*“donc c’est comme ça que moi je pense que notre rôle est plus important par ce que nous on est pas dans les bureaux, nous on est sur le terrain”.*

## Opleidingscoördinatoren

De deelnemers aan de focusgroep met opleidingscoördinatoren bestond uit medewerkers van Groep Intro en HIG. Groep Intro verzorgde de opleidingsmomenten voor de cultuursensitieve zorgambassadeurs. Het HIG was verantwoordelijk voor de opleiding van de zorgprofessionals, deze groep bestond uit zowel stafmedewerkers als verzorgenden. Naast deze opleidingsmomenten waren er ook twee uitwisselingsmomenten tussen de zorgprofessionals en cultuursensitieve zorgambassadeurs.

## Reden deelname

Een belangrijke motivatie voor de opleidingscoördinatoren om deel te nemen aan het project was het geven van kansen aan mensen met reeds **eerder verworven competenties**: “Dat dat voor hen in de toekomst ook een job zou geven waarin ze met hun sterktes aan de slag kunnen”. Door de rol van cultuursensitieve zorgambassadeur te includeren in de thuiszorgdiensten kon dit voor de thuiszorgdiensten ook een winst zijn, om ook de verzorgenden meer handelingsbekwaam te maken.

Enkele opleidingsverantwoordelijken waren bereid de vormingen te geven omdat ze **reeds kennis hadden over opleidingen rond zorg**. Het gedeelte rond cultuursensitiviteit was echter nieuw voor hen en hiervoor kregen ze dan ook advies van een andere opleidingsverantwoordelijke. Omdat het project inspeelde op bestaande hiaten in het Brusselse zorgaanbod werd dit ook als zeer nuttig bevonden om deel te nemen.

## Verwachtingen en resultaten

### Kennis

De **communicatie- en taalvaardigheden** van de cultuursensitieve zorgambassadeurs waren door de opleiding zeer sterk verbeterd en ze konden ook hun rol als cultuursensitieve zorgambassadeur zeer goed uitleggen.

### Attitudes

Hoewel volgens de opleidingsverantwoordelijken de thuiszorgorganisaties in het begin zeer sterk de verwachting hadden *“dat het allemaal voor hen wordt gedaan, dat het allemaal zo concreet, en ja dat het allemaal zo kant en klaar voor hen wordt neergezet”*, merkten ze een grote meerwaarde van het project naar het einde toe. Er was een verandering opgetreden in hun attitudes en bewustwording: *“ik denk dat er wel een bepaalde **handelingsbekwaamheid** op gang is gekomen en dat er ook wat gevoelige punten zijn aangeraakt, bijvoorbeeld rond toegankelijkheid, rond instroom”*. Ze zagen dat enkele zorgprofessionals het potentieel hadden ingezien van deze cultuursensitieve zorgambassadeurs en hier

verder met aan de slag wilden, *“die had precies goud gezien he, zo enthousiast was die daarover”*.

De opleidingscoördinatoren zagen dat tussen de cultuursensitieve zorgambassadeurs **vrienschappen** werden gesmeed. Dit werd als zeer positief ervaren: *“Het is voor hen ook een verrijking om om te gaan. Natuurlijker wijze hebben zij ook geen contact met elkaar, omdat zij ook geïsoleerd zijn in hun eigen gemeenschap vaak hé”*.

De cultuursensitieve zorgambassadeurs leerden zeer veel bij tijdens de opleiding. De opleidingsverantwoordelijken zagen dat de cultuursensitieve zorgambassadeurs doorheen de opleiding **positiever tegenover het zorgaanbod stonden**: *“Ze zijn daar wel op een andere manier naar beginnen kijken en zij zijn zelf ook meer gaan beseffen of dat wel oké is om zorg door professionelen te laten geven”*. Dit konden ze ook overbrengen naar ouderen met een migratieachtergrond: *“Of dat ze misschien diene schroom wat kunnen wegnemen, dat het echt wel oké is om hulp te vragen van een dienst of een organisatie ook al is dat geen familie of is dat geen...”*.

Ze ontwikkelden ook genoeg **zelfvertrouwen** om dit toe te passen in hun vrijetijd:

*“Dat ging zo ver, dat de ambassadeurs zelf al ouderen aansprak van ‘Ik zie dat je het moeilijk hebt, maar je weet toch dat er hier een dienstencentrum in de buurt is of je weet toch dat er een dagcentrum is?’. Ale dus... En dat ze daar zelf heel blij om waren dat ze dat konden aanbieden, dat ze dat konden meedelen”*.

### Skills

De opleidingsverantwoordelijken hadden in het begin verwacht dat de nadruk van de opleiding voor de cultuursensitieve zorgambassadeurs

vooral zou liggen op het werkplek leren. Gedurende de opleiding zagen ze echter dat de nadruk meer kwam te liggen op het meegeven van kennis. Daarom gaven ze de cultuursensitieve zorgambassadeurs ook zelf enkele werkopdrachten mee, “juist om hen te motiveren om dingen zelf in handen te nemen omdat dat eigenlijk vooral van hen verwacht zou worden, dat zij **meer proactief en meer aanwezig** zijn. En ja de link zouden kunnen zijn tussen die bejaarden en thuiszorgdiensten”.

## Mechanismes van het project

Gedurende dit project was het belangrijk dat de **voornaamste actoren met elkaar in verbinding stonden**. Daarom werden de **uitwisselingsmomenten** als zeer waardevol beschouwd. Een opleidingsverantwoordelijke formuleerde het als volgt: “dat er een doorstroming is tussen die verschillende mensen, zoals bloed in uw lichaam dat aan het doorstromen is. Ik zie dat er heel vaak muren zijn of ja weinig doorstromingen of weinig contact eigenlijk tussen die verschillende actoren zijn, waardoor dat je eigenlijk dat organische van de samenleving dat je eigenlijk geen leven en geen voeding krijgt. En ik denk dat dit project, dat ze echt zuurstof geven aan een segment in de samenleving”. De opleidingsverantwoordelijken vonden het heel belangrijk voor thuiszorgdiensten dat de cultuursensitieve zorgambassadeurs het “**buitenstaandersperspectief** binnen brengen, waardoor je een aantal structuren gaat kunnen veranderen waar dat je zelf in vastzit”.

Zoals de cultuursensitieve zorgambassadeurs en zorgprofessionals reeds eerder aangaven, vonden de projectcoördinatoren het ook

interessant dat de groepssamenstelling van de opleidingen divers was. Ze zagen ook dat de bezoeken die voor de cultuursensitieve zorgambassadeurs georganiseerd werden zeer nuttig waren om hen te laten kennismaken met het zorgaanbod, “dat was voor de meeste ambassadeurs ook een wereld dat voor hen opening” ...

De opleidingsverantwoordelijken argumenteerden dat het voor de opleiding aan de cultuursensitieve zorgambassadeurs nodig was “voeling te hebben met die doelgroep en te weten hoe dat is om met totaal verschillende taalgroepen te werken”. De cursusgevers moesten een eerder ondersteunende rol opnemen en inspelen op wat in de groep leeft, ook al ging dit ten koste van enkele onderwerpen: “Ik begon dikwijls met een lesvoorbereiding en ik had dan dikwijls dat ik niet geraakte waar ik wou komen. Het ging wel altijd verder en dieper en dieper”. Het **grijpen van deze leerkansen** zagen ze als een voorwaarde om tot de gewenste resultaten te komen. De opleidingsverantwoordelijken gingen niet uit van culturele verschillen, **maar focusten vooral op het gemeenschappelijke**. Pas op het einde van de opleiding kwam het culturele aspect erbij. Dit zagen zij als “een gouden formule”: “Het is op een gemeenschappelijk platform dat je elkaar kan vinden”. Ook moesten de opleidingsverantwoordelijken rekening houden met “de verschillende leervermogens”. Dit zorgde soms voor moeilijkheden of vertraagde het leerproces. Toch vonden de opleidingsverantwoordelijken het belangrijk hieraan voldoende aandacht te besteden zodat iedereen bij de les bleef en volhield tot het einde van de opleiding. Gedurende dit hele proces was het van essentieel belang dat er een **veilige context** gecreëerd werd en dat de cultuursensitieve zorgambassadeurs van het belang van de opleiding overtuigd waren.

# Toekomst en aanbevelingen

## Hoe kan de cursus nog beter?

Volgende punten werden door de verschillende deelnemers aangehaald om het werkleertraject van de opleiding in de toekomst te verbeteren:

- # Tijdens de lessen mag er nog **meer aandacht zijn voor diversiteit** (verhalen/voorbeelden uit andere culturen, verschillende invalshoeken/perspectieven aan het woord laten, etc)
- # Sterkere ondersteuning en **(individuele) begeleiding vanuit de opleidingsverstrekkers van de cultuursensitieve zorgambassadeurs.**
- # Meer concrete tools aanreiken hoe je cultuursensitief werken ook kan overbrengen bij collega's in de thuiszorg, om zo ook beter "met weerstanden" leren om te gaan.
- # **Meer aandacht voor praktijk op de werkplek** naast de theorie in de lessen. Zo zouden de thuiszorgdiensten in de toekomst nog meer kansen kunnen bieden om "de cultuursensitieve zorgambassadeurs **mee op sleeptouw te nemen**, allé sleeptouw in de positieve zin dat die die expertise in de werking van de thuiszorgdienst zouden binnen brengen"(projectcoördinator). Indien zij meer mogelijkheden zouden krijgen om **opdrachten uit te voeren binnen de thuiszorgdiensten**, zou er nog meer evolutie kunnen zijn in de ontwikkeling van de cultuursensitieve zorgambassadeurs.
- # Een belangrijke voorwaarde indien het project een vervolg zou krijgen is volgens de cultuursensitieve zorgambassadeurs de **erkenning van de opleiding via een diploma.** Hoewel het een leerrijke ervaring geweest is, heeft het attest momenteel te weinig waarde voor de deelnemers die geen werk hadden.
- # Daarnaast haalden ook de projectcoördinatoren aan dat er nog niet **voldoende doorstroomperspectief** is voor de cultuursensitieve zorgambassadeurs. De cursisten hebben nu een opleiding gevolgd, maar het is niet helemaal duidelijk hoe dit nu ingebed kan worden in de thuiszorgdiensten.
- # **Meer aandacht voor het taalniveau** van de cultuursensitieve zorgambassadeurs. Bijvoorbeeld door taal meer te oefenen (e.g. praattafels Nederlands) of door mensen met hetzelfde taalniveau te groeperen. Nu werd er tijdens de les nog teveel vertaald naar Frans en Engels.
- # **Integreren van bezoeken in de opleiding van zorgprofessionals**, bijvoorbeeld aan zelforganisaties. Hierdoor kunnen dan weer contacten gelegd worden die een meerwaarde kunnen vormen voor de thuiszorgdiensten.

## Wat na het project?

De opleiding heeft de cultuursensitieve zorgambassadeurs laten **reflecteren over hun eigen kunnen en denken**, de ervaring heeft hen laten nadenken of men een toekomst wil in de zorgsector. Dankzij het project gaven de cultuursensitieve zorgambassadeurs aan **een rijk netwerk** opgebouwd te hebben, zowel wat betreft individuele personen als organisaties. Dit wordt gezien als een troef om in de toekomst werk te vinden, om informatie te vragen, om ouderen uit het eigen netwerk naartoe te verwijzen, etc.

*“Donc je dirais toutes les connaissances que j’ai dû connaître pendant toute la formation je peux exploiter ça, conseiller les gens dans mon entourage, déjà je fais du bénévolat chez les personnes âgées et ça c’est aussi grâce à l’organisation”*

De projectcoördinatoren stonden positief tegenover een verderzetting van het project. Al zien zij enkele moeilijkheden om dit op grotere schaal te doen, aangezien hun middelen om extra mensen aan te nemen slechts beperkt zijn en “er is geen duidelijk uitstroomperspectief”. Ze gaven ook aan dat het belangrijk is te kijken welk potentieel reeds bij hun medewerkers is, want het “personeel is al gekleurd” en “**er is reeds veel expertise binnen het huidige personeel en vrijwilligers, via hun ervaringen en achtergrond hebben we intern al een schat van informatie**”. Ook waren er ideeën rond het organiseren van bijscholingen rond cultuursensitiviteit voor alle personeel en voor het uitbouwen van een **referentiewerking**, waarbij een verzorgende of huishoudhulp vanuit elk team een opleiding cultuursensitiviteit volgt en vervolgens als aanspreekpunt in het team kan functioneren. Vanuit de thuiszorgdiensten is er een sterke interesse om te blijven

samenwerken met andere thuiszorgorganisaties voor een verdere uitbouw van het project.

Als onderdeel binnen de opleiding moesten de zorgprofessionals een toekomstplan ontwikkelen hoe ze de inzichten en tools nu kunnen inzetten in de organisaties. Een aantal ideeën die aan bod kwamen waren om 1) in de toekomst zich **meer zichtbaar en toegankelijk** te maken door bijvoorbeeld aangepaste flyers te maken, 2) de **tools van cultuursensitiviteit concreet implementeren in hun opleidingen** die ze geven aan hun DSP-contracten en 3) de opbouw van een referentiewerking op verschillende niveaus organiseren: “er is nood aan een aantal referentiepersonen die met die materie van cultuursensitieve zorg bezig zijn, maar in alle lagen van de organisatie, dus van het kader naar echt werkveld”. Daarnaast gaf men ook de nood voor een lerend netwerk te ontwikkelen waarbij zorgprofessionals over de grenzen van de organisatie heen elkaar kunnen blijven ontmoeten.

*“Ik zou het ook tof vinden als we elkaar, als dit nu is afgelopen en iedereen heeft zijn verhalen gedaan, wij gaan dit daarna gaan dit en dat, dat ge elkaar binnen x-tijd terug ziet en bespreekt: wat is dat er nu eigenlijk van geworden? Waar zijn we nu tegenaan gelopen? ...”.*

**De zorgprofessionals** vinden het project zeer waardevol, maar er is nood aan **mogelijkheden en flexibiliteit** om personeel voor enkele uren vrij te stellen om effectief met cultuursensitiviteit bezig te zijn. Daarnaast benadrukten ze dat investeren in meeloopstages bij externe organisaties als waardevol (vb. lokale dienstencentra, woonzorgcentra, bij andere thuiszorgorganisatie...). “Binnen het idee van buurtgerichte zorg: trek dat helemaal open”.

# Conclusie

Eind september en oktober deelden de verschillende stakeholders hun ervaringen en meningen over het ESF-project in 4 focusgroepen. De interviews waren opgebouwd aan de hand van vier onderzoeksvragen waarvan we de (opvallendste) antwoorden in deze conclusie kort samenvatten.

Ten eerste was er de vraag naar motivatie en reden om deel te nemen aan het project. Daarbij viel vooral de erkenning op dat de thuiszorgorganisaties deze groepen niet bereikten, maar ook de verbazing soms dat er voorheen nog (bijna) niets georganiseerd werd rond cultuursensitieve zorg. Er was een duidelijke nood én goesting bij de stakeholders om hierrond kennis, visie en acties te ontwikkelen. Pluspunten waren ook de mogelijkheid om te werken aan de draaglast en ondersteuning van verzorgenden en huishoudhulpen, de heldere projectopbouw en de samenwerking tussen innovatieve lokale organisaties en de 'grote, klassieke' thuiszorgorganisaties. Het feit dat het project vertrok vanuit een positieve visie op de werkzoekenden, vanuit een visie van elders verworven competenties kwam ook regelmatig terug als trigger om in het project te stappen.

Een tweede onderzoeksvraag peilde naar de ervaren impact van het project. Uit de vier focusgroepen bleek dat de meeste, om niet alle stakeholders te noemen, beargumenteerd antwoordden dat er na 1 jaar heel wat gerealiseerd en in gang gestoken was: 1) meer kennis (vb. zorgvoorbeelden uit andere culturen, Nederlandse taal) 2) veranderingen in attitude (vb. kritische ingesteldheid naar 'eigen bril', alertheid voor cultuurgevoelige elementen), 3) veranderingen in dagelijkse praktijk en gedrag (vb. werkbare tools, extra cliënten) en ook meer 4) sociaal kapitaal (vb.

netwerkvorming tussen thuiszorgorganisaties, vriendschappen tussen cultuursensitieve zorgambassadeurs). Die meerwaarde bleek gerealiseerd te zijn op verschillende niveaus: zowel voor cultuursensitieve zorgambassadeurs, de deelnemers aan de opleiding voor zorgprofessionals, als voor de thuiszorgorganisaties.

De derde onderzoeksvraag wou daarna te weten komen welke concrete acties en mechanismes in het project deze impact of meerwaarde gecreëerd hebben. De belangrijkste krachten van het project daarbij waren: 1) de constant praktische reflex in de opleiding (vb. vele praktijkvoorbeelden, praktijkbezoeken, rollenspelen), 2) inspelen op de sterktes en verhalen van de lesgevers en deelnemers met een migratieachtergrond (als echte eyeopeners), 3) de connectie tussen opleiding en de werkvloer (hoewel die bij de opleiding cultuursensitieve zorgambassadeurs nog sterker had gemogen/gemoeten), 4) de samenwerking tussen thuiszorgorganisaties, en de verschillende niveaus binnen de organisatie en 5) de open en veilige leer- en experimenteromgeving die het project en de projectleider bood.

Naast een aantal concrete tips om de opleidingen nog sterker te maken, vertelden de stakeholders tenslotte ook hoe het project kon verduurzaamd worden, welke toekomstpistes op tafel lagen en welke aanbevelingen ze daarbij hadden. De stakeholders waren op het moment van bevraging verschillende concrete pistes aan het uitwerken hoe de expertise vanuit het project en rond cultuursensitiviteit te integreren in de dagelijkse werking van de thuiszorgorganisaties (vb. via opleidingen personeel, uitbouw referentiewerking, aanpassing promomateriaal). Daarbij bleven er wel een aantal vraagtekens nog hangen: wat met jobuitwegen voor de cultuursensitieve zorgambassadeurs? Hoe

kunnen we personeel flexibel voor enkele uren vrij stellen om effectief met cultuursensitiviteit bezig te zijn? Hoe kan de opleiding structureel erkend worden en leiden tot certificering?

Om de evaluatie te eindigen willen we zelf nog kritisch stil staan bij het project en enkele bedenkingen naar voren schuiven. De grootste impact van het project blijkt te zitten in de mind-shift richting cultuursensitief werken. Alle stakeholders zien daar toekomstmuziek in en plannen daar ook concrete acties rond. Vanuit de idee “eigenlijk moet iedereen binnen de thuiszorgorganisatie cultuursensitief werken” zal daar ook het sterkst op worden ingezet. Het tweede luik van de naam “zorgambassadeur” ligt moeilijker. Ook al lijken de meesten overtuigd van het belang van sleutelfiguren die ambassadeur zijn van de thuiszorgorganisatie in de gemeenschap, daar outreachend werken en die brugfunctie vervullen, zijn er daar toch veel minder (al dan niet concrete) plannen hoe dat te integreren in de dagelijkse werking. Die vraag is ongetwijfeld ook veel moeilijker om te beantwoorden, maar wordt daarom misschien ook iets makkelijker aan de kant geschoven en eerder de kant gekozen van de ‘quick-wins’ (i.e. personeel opleiden rond cultuursensitiviteit). Hoewel laatstgenoemde zeker ook zijn meerwaarde heeft, zal enkel inzetten op de versterking van de culturele competenties van personeel niet leiden naar een grotere toegankelijkheid van de zorg voor gezinnen met een migratie-achtergrond. Nodig? Ja. Voldoende? Nee.

In de literatuur rond cultuursensitiviteit wordt er daarbij wel eens de indeling gemaakt tussen ‘surface structure’ en ‘deep structure’ (Resnicow et al., 2000). ‘Surface structure’ gaat over het aanpassen van de praktijk aan ‘oppervlakkige’ gedragsmatige en sociale kenmerken van de doelgroep (en hun specifieke cultuur), zoals

taal, voeding, muziek of kledij. Voorbeelden van ‘surface structure’ zijn projecten waarbij een brochure wordt vertaald naar de taal van de doelgroep, diversere beelden in de brochure worden gebruikt, halal gerechten gekookt worden, etc. (Resnicow et al., 2000; Hodge, et al., 2010). ‘Deep structure’ gaat een stap verder. Deep structure betreft het includeren van bepaalde sociale, culturele, omgevings-, psychologische en historische kenmerken die het gedrag van de doelgroep beïnvloeden (Resnicow et al., 2000; Mier et al., 2010), in de ontwikkeling en bijsturing van het zorgaanbod, én de zorgorganisatie. Het zorgaanbod en hoe dat georganiseerd is gaat zich dus aanpassen aan de doelgroep, niet omgekeerd. Bij het huidige project werd er sterk ingezet op de surface structure, alvast een goede stap in de richting. Eén van de grote uitdagingen zal echter net liggen in die deep structure. Hoe kunnen we de zorg echt zo gaan organiseren dat die werkelijk aansluiting vindt bij de noden van kwetsbare Brusselaars in superdiverse wijken?

### Referentielijst

- Brussels Observatorium voor de Werkgelegenheid. (2017). *De Brusselse arbeidsmarkt: Statistische gegevens - Activiteitsgraad, werkgelegenheidsgraad en werkloosheidsgraad*. Actiris.
- Kenniscentrum Welzijn Wonen Zorg. (2014). *De Brusselse oudere*. Retrieved from <http://www.woonzorgbrussel.be/brusselse-oudere>
- De Donder, L., Smetcoren, A.-S., Buffel, T., & Bayetmur, E. (2014). Rol van sleutelfiguren en zelforganisaties op vlak van welzijn: aanpak, meerwaarde en ondersteuningsnoden. Brussel: Vrije Universiteit Brussel.
- Resnicow, K., Soler, R., Braithwaite, R. L., Ahluwalia, J. S., & Butler, J. (2000). Cultural sensitivity in substance use prevention. *Journal of Community Psychology*, 28(3), 271–290.
- Hodge, D. R., Jackson, K.F., Vaughn, M.G. (2010). Culturally sensitive interventions and health and behavioral health youth outcomes: a meta-analytic review. *Social Work in Health Care*, 49(5), 401-423.

eva vzw / Vooruitgangstraat 323 - 1030 Brussel / T. 02 274 01 90 / [secretariaat@evavzw.net](mailto:secretariaat@evavzw.net)  
[www.vzweva.be](http://www.vzweva.be) / ON. 0456.315.912 / IBAN BE33 5230 4186 2346 / BIC TRIOBEBB

